NursRxiv
DOI：10.12209/issn2708-3845.20221017001

核酸检测门诊护理纠纷的原因与对策研究

赵佳璐[1]，王华新[2]，周 洁[3]，唐 玲[2]，马可欣[1]，曾春凤[1]
（1. 北京中医药大学东方医院 核酸检测门诊，北京，100078；2. 北京中医药大学东方医院 护理部，北京，100078；3. 北京中医药大学东方医院 急诊科，北京，100078）

摘要：目的 查找导致医院核酸检测门诊护理纠纷发生率高的原因，通过优化管理降低护理纠纷发生率。**方法** 本研究采用回顾性自身前后对照方法，收集2021年4月—9月护理纠纷案例，分析原因并提出改进措施，优化核酸检测门诊护理管理质量。统计2021年10月—2022年1月护理纠纷发生率。**结果** 引起护理纠纷的因素包括患者因素、护士因素、环境因素三个方面。优化核酸检测门诊护理管理后，护理纠纷事件发生率由实施前的2.35 降低至1.56 。**结论** 核酸检测门诊护理相关工作人员需要增强自身责任心，规范自身操作，积极与患者进行有效沟通；同时医院还需要加强各部门合作，改善就诊环境等。通过科学的管理，可有效减少护理纠纷的发生，提高患者满意度和护理质量。

关键词： 核酸检测；护理纠纷；原因分析；护理管理

Reasons and countermeasures of nursing disputes in the nucleic acid testing clinic

ZHAO Jialu[1]，WANG Huaxin[2]，ZHOU Jie[3]，TANG Ling[2]，MA Kexin[1]，ZENG Chunfeng[1]
（1. *Nucleic Acid Testing Clinic*，*Dongfang Hospital Beijing University of Chinese Medicine*，*Beijing*，100078；2. *Department of Nursing*，*Dongfang Hospital Beijing University of Chinese Medicine*，*Beijing*，100078；3. *Department of Emergency*，*Dongfang Hospital Beijing University of Chinese Medicine*，*Beijing*，100078）

ABSTRACT：Objective To investigate the factors of high incidence of nursing disputes in the nucleic acid testing clinic，and to optimize management and reduce the incidence of nursing disputes. **Methods** A retrospective before-after study was conducted. Potential reasons of nursing disputes happened between April and September 2021 were retrospectively analyzed，and countermeasures were carried out to optimize management in the nucleic acid testing clinic. The incidence of nursing disputes happened between October 2021 and January 2022 was calculated. **Results** Issues related to patients，nurses and working environment were main factors causing nursing disputes. The incidence of nursing disputes had decreased from2.35 to 1.56 after implementation of optimal management strategy. **Conclusion** In order to reduce the incidence of nursing disputes and improve the nursing quality in the nucleic acid testing clinic，it is required to enhance the nursing staff's sense of responsibility and effective communication with patients，standardize the nursing operation process，strengthen cooperation between various departments and improve the hospital workplace environment.

KEY WORDS： nucleic acid testing；nursing disputes；causes analysis；nursing management

核酸检测是目前新型冠状病毒肺炎的主要筛查手段之一，也是确诊的依据之一。核酸采样作为核酸检测工作的第一步，规范采样技术操作极为重要，鼻咽拭子标本采集是作为主要的核酸采样方法之一[1]，但可能会对鼻咽黏膜造成一定的刺激，增加被检测者不适感。新型冠状病毒肺炎疫情防控常态化下，来院行核酸检测患者增多，排队时间较长，导致患者就诊体验差，护患纠纷事件逐渐增多[2]，核酸检测门

通信作者：王华新，E-mail：wanghuaxin1972@163.com

诊护士工作压力增大。随着社会的进步,患者对就医的权益、法律的自我保护意识不断增强,对医疗护理质量、医疗护理安全、医疗服务态度的要求也不断提高。为了减少核酸检测门诊护理纠纷,提高护理服务质量,本文结合日常工作实际,对导致医院核酸检测门诊护理纠纷发生的原因进行分析,并提出预防和改进措施。

1　资料与方法

1.1　一般资料

本研究采用回顾性自身前后对照方法,核酸检测门诊工作人员每天通过“护理纠纷登记本”对纠纷案例进行登记。2021年4月—2022年1月共收集护理纠纷案例48例,其中2021年4月—9月新型冠状病毒核酸采样118985人次,发生护理纠纷有28例;2021年10月—2022年1月新型冠状病毒核酸采样128405人次,发生纠纷有20例。

1.2　方法

收集2021年4月—9月护理纠纷案例,分析原因并提出改进措施,优化核酸检测门诊护理管理,包括改善服务态度和提高人际沟通能力,提高护理人员的责任心,增强法律与自我保护意识,健全门诊管理制度,严格执行规章制度,组织学习培训,夯实专业知识,以优质的护理服务贯穿核酸检测的过程。

1.3　观察指标

分析2021年4月—9月和2021年10月—2022年1月护理纠纷案例,并根据发生原因进行分类比较。

2　结果

优化核酸检测门诊护理管理后,护理纠纷事件发生率由2021年4月—9月的2.35‰(28/118985)降低至2021年10月—2022年1月的1.56‰(20/128450)。将护理纠纷发生原因分为护士因素、患者因素和环境因素3类,见表1。

表1　核酸检测门诊护理纠纷发生原因分类[n(%)]

时间	n	护士因素	患者因素	环境因素
2021年4月—9月	28	9(32.14)	9(32.14)	10(35.71)
2021年10月—2022年1月	20	4(20.00)	9(45.00)	7(35.00)

3　讨论

3.1　核酸检测门诊护理纠纷发生原因

3.1.1 患者因素:每日就诊患者人数较多的情况下,患者等待时间延长,部分患者会产生明显不满情绪,且个别患者出现不配合戴口罩、强行插队等不良行为,造成其他患者不满[3]。其次,部分患者和家属不了解核酸标本检测的实验室方法,想要尽快得知酸检测结果,当核酸检测出具报告时间影响住院、出行、考试安排时,部分患者会出现不理智的行为,引发护患纠纷。此外,医院通过网络媒体如医院公众号、手机小程序进行核酸检测向本采集流程的宣传,但部分老年患者和家属不会使用智能手机,无法完成线上预约,导致来院就诊时间延长,患者产生不满情绪[4]。

3.1.2 护士因素:①服务态度欠佳:部分护理人员缺乏责任感,不能根据相关规章制度开展护理工作,忽视护理细节。部分护士对自己工作的重要性认识不足,没有良好的服务意识和服务态度,在回答患者问题时态度生硬,对患者提出的问题回答不够耐心,造成患者不满,从而引发纠纷[5]。②操作不规范:核酸检测门诊工作量大,部分护士由于超负荷工作或注意力不集中等,导致标本采集过程中收集的信息存在偏差,对后续工作造成一定影响,引发护理纠纷[6]。③缺乏正确沟通方式:针对核酸检测报告电子版、纸质版结果出具时间不同步的问题,未能及时与患者进行正确的沟通交流,而引起患者及其家属的不满。④法律意识淡薄:我国与护理相关的法律法规有《护士条例》、《医疗事故处理条例》、《侵权责任法》、《医院感染管理办法》等。目前,护士所接受的护理相关卫生法律法规教育相对不足,法律意识有待进一步加强。随着患者自我维权意识不断增强,护士若不充分了解患者享有的权益,没有严格按照规章制度工作,会引发护理纠纷[7];部分护士缺乏证据意识,当自身权益受到侵害时无法保护自身权益[8]。

3.1.3 环境因素:①信息系统:患者按线上流程操作但无法完成线上缴费,需要其他部门之间如检验科、信息科、收费处共同沟通解决,导致患者来院等待时间延长,从而引起纠纷。本院检验科仅提供核酸检测纸质报告,信息系统自动上传“北京健康宝”,没有电子报告或英文版报告,无法满足部分患者特殊要求。②排队就诊流程:患者缴费后需排队等候,降低就诊体验,导致患者心情烦躁不安[9]。再加上候诊时间较长,部分患者可能因其他患者插队而迁怒于护士[10]。③ 医院卫生环境:核酸采样点应当为独立空间,具备通风条

件，设立独立的等候区域，保证人员单向流动。由于核酸采样点布局的特殊性，所以门诊应设立在空旷的室外。遇到下雨、刮风、降温等特殊天气，会降低患者就诊体验，引起患者不满。

3.2　对策

3.2.1 改善服务态度，提高人际沟通能力：语言是服务态度最直观的体现，要避免护患纠纷，就需要转变护理观念，掌握沟通技巧。现代护理模式的转变，提出了以患者为中心的要求，护理人员应从患者的角度出发，充分理解患者的诉求，耐心倾听患者的咨询，并详细回答患者的提问，从而减少患者由于误解而引发的不满情绪。护士在与患者沟通时，应当意识到患者的文化水平和心理感受，避免机械式回答，应当使用通俗易懂的语言，获得患者的理解。

3.2.2 加强信息系统建设，提高护士责任心：加强医院信息建设系统，建设互联网医院，实现互联互通、沟通及时准确，提高医院各部门之间的沟通效率，提高管理效率和组织运行效率[11]。由于核酸检测门诊患者人数多，对护理人员的责任心提出了一定要求。护理人员要明确认识到自身工作岗位的职能责任，顺利完成交接工作，保证护理工作的有效性；实时观察、掌握患者实际情况，主动对老年患者进行线上操作的指导[12]；经常巡视患者等候区，维持良好秩序，并为患者提供咨询与帮助；针对急危重症患者、老年患者、孕妇、残疾人开辟绿色通道，保证患者及时进行检测，减少特殊人群等候时间。此外，科室应该做好实习护士培训，使实习生能更快熟悉新环境。加强与患者的沟通交流，用温暖、热情的态度服务每一位患者，不仅可以保证患者情绪稳定，还可以增加核酸检测门诊的整体效率。

3.2.3 增强法律与自我保护意识：医院应重视对护士卫生法律法规知识的教育，开展课程与讲座，并且进行考核。同时加强医院安保系统，在纠纷发生时能及时出现并制止纠纷升级。除此之外，医院方面也要加强培训实习护士的防范意识，并主动管理护理风险，提高护理水平。护士应该注重全面发展，不能只看重理论知识和操作技能的提高，还要重视法律知识的积累，树立自我保护意识，避免侵犯患者的权利，在自身受到侵犯时，也要懂得通过法律途径维权。

3.2.4 健全门诊管理制度，严格执行规章制度：在门诊除了要落实交接班制度、查对制度、抢救制度、消毒隔离制度外，还应制订双面控点自查整改制度。交接班前自查制度，以便及时发现问题并纠正。不断完善各项管理规章制度，做到以制度保安全[13]，同时还要制订各种应急预案，应对突发事件，这样就能将护理差错事故消灭在萌芽状态[14]。

3.2.5 组织学习培训，夯实专业知识：医院组织护理人员参加学习培训活动，按照标准的工作流程开展护理工作。护理过程中记录的信息数据是处理门诊护理纠纷事件的重要根据，因此需要规范记录，保证护理信息数据的准确性和真实性，防止对相关数据的恶意修改。重点培训新入职员工，考核通过后方可上岗，针对意外状况可根据应急预案进行解决。组织护士以小组形式进行互相监督，从根本上杜绝等投诉情况的发生。同时，护士长对工作人员进行合理分组，对工作繁忙的岗位增加人员，提高工作效率。

本文通过对核酸检测门诊护理纠纷进行分类，发现引起护理纠纷的因素是多方面的，包括患者因素、护士因素、环境因素。针对上述原因进行分析并采取相应的优化护理管理措施，如加强培训教育、规范工作制度、总结经验自查整改，可有效降低护理差错事故发生风险，避免护患纠纷。防止纠纷的发生是一项重要工作，树立“以患者为中心，以提高医疗服务质量为目标”的宗旨，提供全方位高质量的护理服务，是核酸检测门诊工作的核心内容，也是提高医院的整体诊治水平、保证患者安全的有效措施。因此，护理人员需要增强自身责任心，规范自身操作、积极与患者进行有效沟通；医院也需要加强各部门合作，改善医院整体环境，通过科学的管理，降低核酸检测门诊护理纠纷发生率，提高门诊护理满意度及护理质量，构建和谐的护患关系。

利益冲突声明：作者声明本文无利益冲突。

参考文献

[1] 谈进，刘玲，张红，等．综合性医院新冠肺炎疫情防控常态化管理难点与策略探讨[J]．江苏卫生事业管理，2021，32(7)：973-976.

[2] 王显荣，何强，贺新，等．基于新冠病毒核酸检测开设自助便民门诊的探讨[J]．中国医院，2021，25(8)：84-85.

[3] 王亚静．门诊护理发生纠纷的原因与解决对策[J]．首都食品与医药，2019，26(21)：133.

[4] 李海燕, 王红. 减少门诊护理纠纷提高护理人员的护患沟通技巧[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(38): 223-224.

[5] 王盼, 张彦敏, 徐智知, 等. 人性化服务在门诊护理中的应用效果观察[J]. 中国民康医学, 2019(9): 148-149.

[6] 张维. 在门诊护理中加强护患沟通对化解护患纠纷的作用分析[J]. 智慧健康, 2019, 5(2): 20-21. 于书春. 预防接种门诊护理纠纷典型案例原因及防范分析[J]. 当代护士, 2018, 25(10): 167-168.

[7] 郭辉. 优化门诊护理流程在提高门诊病人护理满意度中的应用[J]. 全科护理, 2018, 16(17): 2156-2157.

[8] 贾冰. 门诊护理纠纷原因分析及相应防范措施探究[J]. 中国社区医师, 2018, 34(2): 178-179.

[9] 吴凤英. 门诊静点室护患纠纷原因分析及防范措施[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2019(32): 122.

[10] 粟世红. 超声科常见护患纠纷原因及护理对策[J]. 中国社区医师, 2021, 37(30): 166-167.

[11] 彭娅, 朱莉芳, 颜美琼. 新型冠状病毒肺炎疫情防控期间护士工作积极性调查[J]. 中西医结合护理, 2021, 7(4): 41-43.

[12] 何志琼. 门诊护理纠纷的原因与防范对策[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(3): 68-69.

[13] 朱亚凤, 洪玲. 提升儿科护理管理质量 追求医疗零纠纷[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(12): 138-139.

[14] 沈华美, 赵厌平, 朱丽华. 门诊护理纠纷的原因分析及对策[J]. 护士进修杂志, 2010, 25(22): 2038-2039.